

東京電力株式会社

代表執行役社長 廣 瀬 直 己 様

福島原子力補償相談室
コールセンターの対応に関する
要請書

平成28年1月27日

福島県南相馬市長 桜 井 勝 延

貴社の福島第一原子力発電所の事故により、本市の市民は生活全般にわたって重大な損害を被っています。その損害に対する賠償は、十分になされておらず、市民の貴社に対する損害賠償の請求は今なお、途上にあります。

市民が貴社に対して損害賠償の請求をするために利用する窓口が貴社福島原子力補償相談室コールセンターです。自らの損害賠償の請求状況の確認、損害賠償の請求書の交付要求、賠償内容で不明な点に関する問い合わせなど、同センターは損害賠償の請求には欠かせないものになっています。

しかし、今般、貴社はコールセンターの受付時間の終了時間を午後9時から、平日は午後7時、土日休日は午後5時までに短縮することを決めました。夜間の時間短縮がされると、市民が日中の仕事を終えた後などに連絡することが困難になると予想され、損害賠償の請求に支障をきたすことは明白です。

さらに、以前よりコールセンターの対応については、責任者の顔が見えない、問い合わせをする度に回答内容が変わる、相談窓口によって説明内容が異なる、理由を説明せずに一方的に詳細な資料の提出を求めるなどといった市民からの意見や苦情が寄せられており、これまでのコールセンターの対応において不適切な点が多くあるにもかかわらず、十分に改善されていません。

これは福島第一原子力発電所事故によって生じた現実の被災状況と、市民がおかれている苦境を理解しないまま、マニュアルに従った機械的な対応をすることで、問い合わせをした市民の本当の疑問点や不満に対し誠実な対応ができないために、そうした状況が生じていると考えざるをえません。

以上のように損害賠償請求の重要な手立てであるコールセンターの利便性を向上させようとしめない貴社の対応は、福島第一原子力発電所事故の被害者の貴社に対する損害賠償請求を実質的に妨げており、これは貴社が掲げる被害者に対する誠意ある対応と大きくかけ離れたものです。このような対応を改善されたく、以下の事項を要請します。

記

- 1 コールセンターの受付時間の短縮について再考し、また短縮により市民の貴社に対する損害賠償の請求に支障を生じさせないように適切な措置をとること。
- 2 コールセンターに問い合わせをした市民が戸惑いや不満を抱くことのないように、コールセンターの職員に福島第一原子力発電所事故による被災状況を理解させ、被災者としての市民の個々の生活再建につなげることを第一とした相談に対する姿勢の定着を図り、誠実かつ迅速・公平で差異のない対応をすること。

以 上